

Nota de Prensa



N° 55/17

Encuesta realizada el 6 de septiembre de 2017:

ASFI PRESENTA INFORME DE RESULTADOS DE LA 3.ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

El Índice de Satisfacción llegó a 8,13

La Paz, 5 de diciembre (ASFI).- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), entregó el Informe de Resultados de la 3ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros (3ENSF), encuesta realizada en septiembre pasado, donde resalta que el Índice de Satisfacción que mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, llegó a 8,13 sobre un máximo puntaje de 10, mientras que el Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social fue de 7,84.

El Índice de Satisfacción fue 9,1% superior al registrado en la encuesta de 2016 cuando éste llegó a 7,45, en una escala que va del 0 al 10. Esta variable que se explica en mayor parte por la satisfacción en la calidad y calidez percibida por los consumidores financieros en 62%, beneficio que contribuyen a mejorar la calidad de vida y permite ahorrar en una Entidad de Intermediación Financiera (EIF) en 20% y el acceso en horarios y ubicación de los Puntos de Atención Financiera (PAF) en 18%.

Cuadro N° 1

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN^(*) (Número)

DESCRIPCIÓN	2015	2016	2017
Índice de Satisfacción	7,85	7,45	8,13

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
3ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

(*) Este índice mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, sobre un máximo puntaje de 10

Según la 3ENSF el Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social aumentó en 8,4% respecto al valor registrado el 2016, de a 7,23 en 2016 a 7,84 en 2017, indicador que mide las percepciones poblacionales sobre el grado en el cual las entidades financieras contribuyen al logro de los objetivos de desarrollo integral de las familias bolivianas para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

Cuadro N° 2

BOLIVIA: ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS^(*) (Número)

DESCRIPCIÓN	2017	HOMBRES	MUJERES
Índice de Cumplimiento de la Función Social	7,84	7,76	7,92

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
3ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

(*) Este índice mide las percepciones poblacionales sobre el grado en el cual las entidades financieras contribuyen al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

Esta 3ENSF también consultó sobre Necesidades en Materia Financiera que incluye ahorros, créditos, cajeros automáticos y otros productos o servicios, en relación a los ahorros el 75% de los encuestados

Nota de Prensa

señaló tener ahorro en EIF, de ellos 76% dijo tener caja de ahorro, 21% cuenta corriente y 3% depósito a plazo fijo.

Asimismo 25% manifestó que no tienen ahorros en el sistema financiero del país, de este porcentaje 39% dijo que no tiene ahorros porque no le alcanzan sus ingresos y que son insuficientes, 27% porque no le interesa o no lo necesita, 15% prefiere ahorrar en casa, con algún familiar, 9% porque los intereses son bajos y 9% por otros motivos.

El 53% de los consumidores financieros afirmaron que no tienen créditos en las EIF, entre los motivos para no contar con un crédito 55% dijo que no necesitan, 14% porque sus ingresos son insuficientes o no cuentan con garantías, 12% tienen temor a endeudarse, 9% porque los trámites son muy largos, 6% porque los intereses son altos y 4% por otros motivos.

El restante 47% señaló que sí cuentan con un crédito, de éstos 35% dijo que el mismo fue invertido en una actividad económica o negocio, 27% para compra de vivienda, 20% para consumo, 11% para compra de vehículo y 7% para otros motivos.

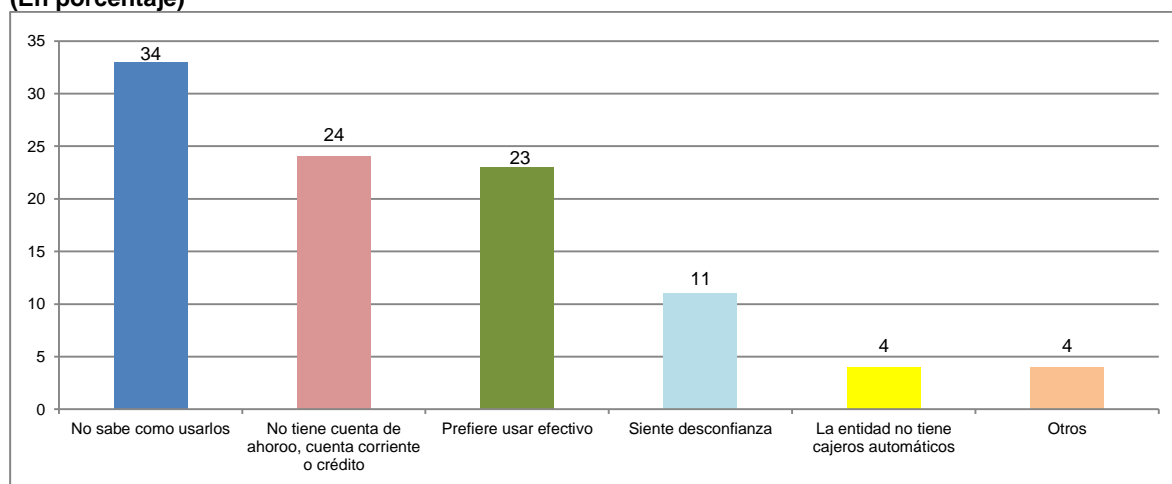
En lo relacionado a las Tarjetas de Débito 67% de los encuestados que tienen ahorros en el sistema financiero dijeron que cuentan con una, estos entrevistados señalaron que utilizan su tarjeta de débito de 2 a 10 veces al mes en 50%, más de 10 veces al mes en 21%, una vez al mes 20% y que no usan 9%.

Del total de encuestados a nivel nacional 33% señaló que no tiene tarjeta de débito, la razones señaladas del por qué, fue que prefieren utilizar dinero en efectivo en 34%, porque desconfían de su seguridad 22%, no sabe utilizarla 21%, porque la entidad donde tiene sus ahorro no tiene este servicio 12% y otros motivos 10%.

La 3ENSF indagó también que 61% de los entrevistados utiliza servicio de cajeros automáticos, mientras que el restante 39% no lo hace, señalando varios motivos: no saben cómo utilizarlos, desconfianza y preferencia del uso de dinero en efectivo.

Grafico N°1

BOLIVIA: MOTIVOS POR QUÉ LOS QUE NO SE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS, 2017 (En porcentaje)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
3^{RA} ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

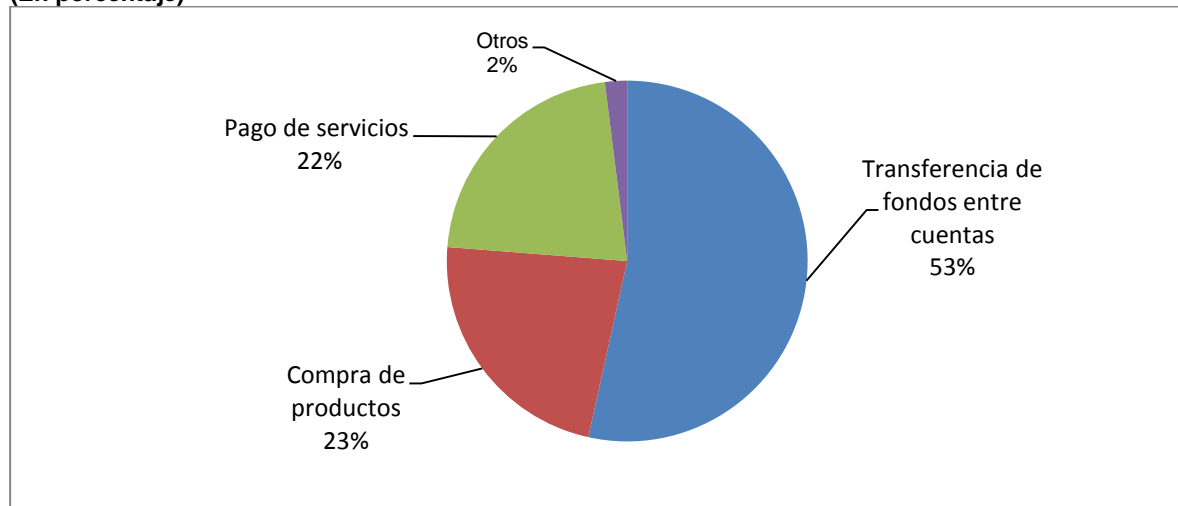
En lo relacionado a transacciones electrónicas 89% de los consumidores financieros indicó que en el último año no realizó transacciones financieras por Internet argumentando que no necesitó realizarlas (43%), porque no sabe cómo funciona (43%) y porque desconfía de su seguridad (11%).

Nota de Prensa

Del 11% que sí realizó transacciones financieras mediante Internet en el último año, 53% efectuaron transferencia de fondos entre cuentas, 23% para comprar productos y 22% para pagar servicios.

Grafico N°2

BOLIVIA: TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS MEDIANTE INTERNET, 2017
(En porcentaje)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
3^{RA} ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

También la 3ENSF consultó si en el último año realizó pagos con su tarjeta de débito o crédito en supermercados, farmacias u otros lugares, el 79% de los entrevistados respondió que no, de éstos 36% indicó como motivo porque no sabe cómo funciona, 33% porque desconfía de su seguridad, 18% porque los comercios que frecuenta no ofrecen este servicio, 8% por otros motivos y 5% no necesitó realizarlas.

El 21% afirmó que sí realizó pagos con su tarjeta de débito o crédito en supermercados, farmacias u otros lugares, de los cuales 10% dijo que tuvo problemas cuando quiso realizar pagos con tarjeta.

Tercera Encuesta Nacional de Servicios Financieros

La ASFI llevó adelante el pasado 6 de septiembre, por tercer año consecutivo, la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, en cumplimiento del Artículo 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que tiene por objetivo de evaluar las necesidades en materia financiera de la población, el nivel de atención a las mismas por parte de las entidades financieras y las percepciones que se tienen sobre el grado de cumplimiento de la función social de las entidades de intermediación financiera en la prestación de servicios financieros.

Esta 3ENSF destacó de las dos anteriores por el uso de tecnología en la captura de información en línea, ya que la misma fue obtenida mediante el uso de computadoras y dispositivos móviles, situación que permitió a ASFI contar con los resultados al finalizar la jornada.

Otra de las importantes características de la 3ENSF fue el incremento de la muestra duplicó en relación a la pasada gestión 2016, llegando a encuestarse a 5.830 consumidores financieros, abarcando 472 PAF en 51 municipios del país.

JEFATURA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

OFICINA CENTRAL LA PAZ: Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telfs (591-2) 2174444 – 2431919, Fax (591-2)2430028, Casilla N° 447, Internos Jefatura de Comunicación Institucional 1405-1452-1453